

1998-2018
20 ans d'engagement
pour la qualité du service public

CHARTÉ NATIONALE
 QUALITÉ
AGORES

UNE DÉMARCHÉ
STRUCTURÉE



UN PROCESSUS
D'AMÉLIORATION CONTINUE



DES SYNERGIES
ENTRE COLLECTIVITÉS
SIGNATAIRES



GUIDE PRATIQUE

PHILOSOPHIE



La Charte Nationale Qualité Agores accompagne chaque collectivité signataire dans le développement d'une démarche qualité globale, en construisant un projet de restauration collective unique, conjuguant ambition nationale et préoccupations locales.

UN ENJEU, ACCOMPAGNER LE PROJET POLITIQUE DES COLLECTIVITÉS EN MATIÈRE DE RESTAURATION

Face à la variété des documents existants (directives, lois, circulaires, référentiels de certification...) et pour convenir d'objectifs qualité reconnus auprès des partenaires de la restauration territoriale,

Agores propose une approche globale qui définit :

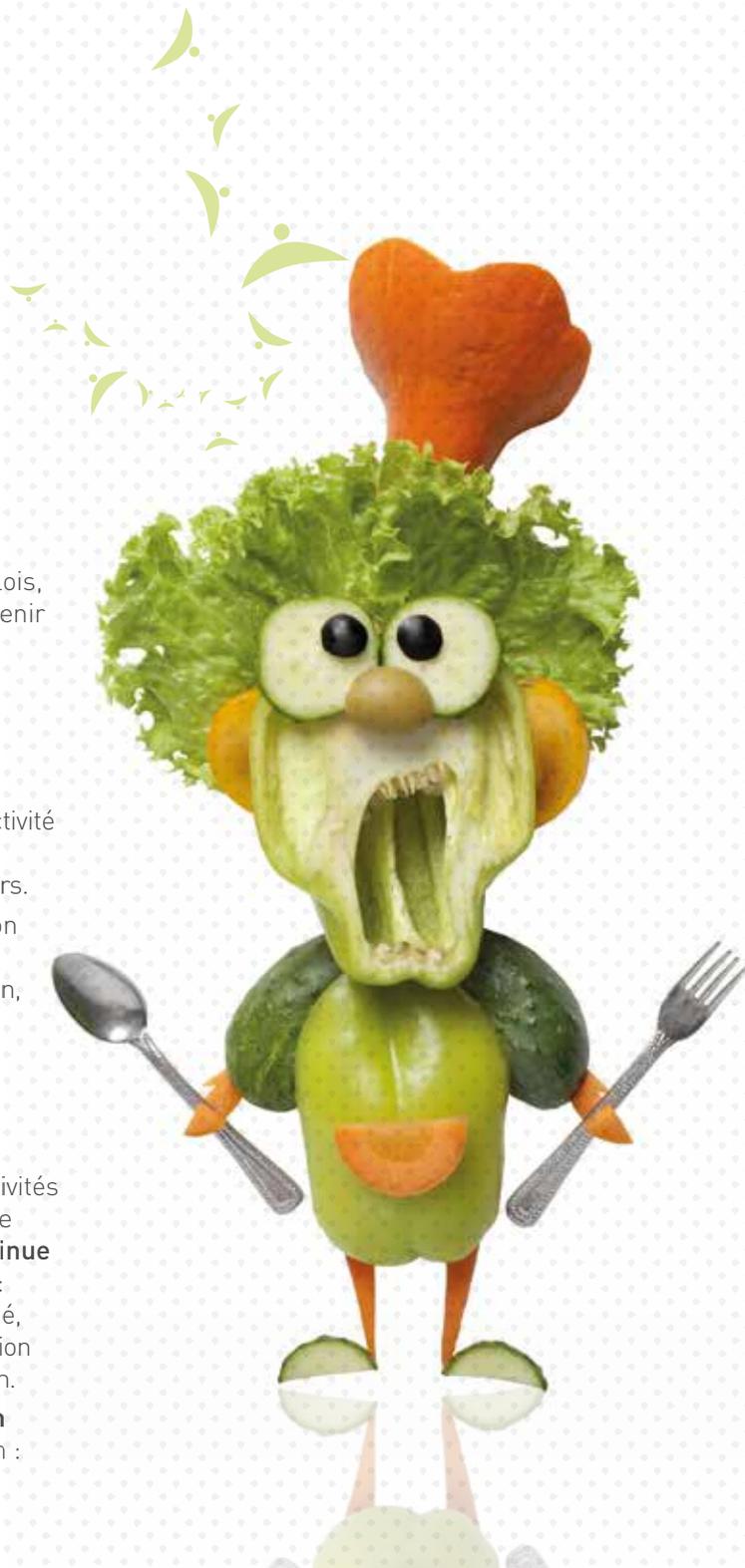
- les champs et niveaux de qualité sur lesquels les services de restauration doivent s'investir
- les valeurs sur lesquelles peut s'appuyer chaque collectivité territoriale pour atteindre une qualité compatible avec ses orientations politiques et les attentes de ses usagers.

Au-delà de la problématique nutritive de la restauration collective, AGORES considère qu'**une même exigence qualité** doit s'appliquer sur toute la chaîne de production, de distribution et de service des repas.

UNE DÉMARCHÉ, ÉVALUER LA QUALITÉ GLOBALE DE LA PRESTATION

La Charte Nationale Qualité Agores propose aux collectivités locales et aux professionnels de la restauration publique de s'inscrire dans **une dynamique d'amélioration continue** englobant tous les aspects de la restauration publique : formation des personnels, hygiène, nutrition et sécurité, qualité et organisation des repas, surveillance, information des familles, rôle social et éducatif, comportement citoyen.

En ce sens, elle souligne **l'engagement des élus dans un projet politique** au service des usagers de la restauration : familles, petite enfance, scolaire, personnes âgées...



ENGAGEMENTS

Fondée sur une approche globale, la Charte Nationale Qualité Agores s'appuie sur 3 principes fondamentaux :

1 • production

des denrées sélectionnées et cuisinées dans les règles de l'art

2 • distribution

des restaurants conviviaux, lieux de vie, d'éducation et de citoyenneté

3 • service public

maîtrise de la gestion du service en adéquation avec les objectifs.



PRINCIPE N°1 • PRODUCTION / FABRICATION DES MENUS Des denrées sélectionnées et cuisinées dans les règles de l'art

Engagement 1 • outils de production

Concevoir des outils de production adaptés aux attentes et besoins
Parmi les critères > dimensionnement de l'outil de production

Engagement 2 • approvisionnements & transformation

Garantir et maîtriser la traçabilité des denrées (circuits courts, bio, labels qualité)

Parmi les critères > taux de produits frais, cuisine maison ou d'assemblage...

Engagement 3 • hygiène

Assurer une prestation alimentaire garantissant la sécurité et la qualité sanitaire.

Parmi les critères > process de fabrication, PMS, résultats des contrôles sanitaires

PRINCIPE N°2 • DISTRIBUTION / PRISE EN COMPTE DES CONVIVÉS USAGERS Des restaurants conviviaux, lieu de vie, d'éducation et de citoyenneté

Engagement 1 • accueil

Concevoir des restaurants accueillants

Parmi les critères > acoustique, décor, mobilier, organisation de la distribution et du service

Engagement 2 • transmission

Éduquer au goût, à l'alimentation, à la nutrition

Parmi les critères > diversité des animations et projets, démarches éducatives

Engagement 3 • vivre ensemble

Développer un projet éducatif citoyen

Parmi les critères > promotion du développement durable, lutte contre le gaspillage alimentaire, laïcité...

PRINCIPE N°3 • SERVICE PUBLIC / GESTION RAISONNÉE DE LA PRESTATION Maîtrise de la gestion du service en adéquation avec les objectifs

Engagement 1 • RH

Recruter, former et promouvoir les ressources humaines

Parmi les critères > gestion des compétences, promotion interne...

Engagement 2 • budget

Connaître, analyser et maîtriser les coûts du service

Parmi les critères > coût matière, coûts d'exploitation, masse salariale...

Engagement 3 • information

Fournir aux usagers une information transparente sur la prestation fournie

Parmi les critères > information INCO, communication régulière aux usagers...

ACCOMPAGNER LE PROJET POLITIQUE ET L'ENGAGEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

Vous partagez les valeurs d'Agores et avez la volonté de vous inscrire dans une démarche continue d'amélioration du service public de restauration de votre collectivité. Vous souhaitez également faire connaître votre implication à vos administrés.

04



UN PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Outil de promotion de la qualité de la restauration, la Charte s'appuie sur une démarche volontaire basée sur des critères factuels et non sur une simple déclaration d'intentions.

La signature de la Charte Nationale Qualité Agores est soumise pour les collectivités candidates à des pré-requis qui figurent dans le règlement disponible sur le site www.agores.asso.fr et fourni à signature de la Charte :

- lettre de motivation adressée à Agores par la collectivité,
- mémoire technique du service restauration dressant un état des lieux du service,
- présence au sein de la collectivité d'un directeur ou d'un responsable de la restauration identifié et référent de la Charte,
- engagement de la collectivité à fournir le rapport d'activité annuel du service restauration.

Agores a constitué une Commission Charte Qualité chargée de piloter la démarche et d'accompagner les collectivités dans leur projet qualité *(coordonnées p.8)*.





*Impulser une dynamique,
valoriser une démarche*

« La Charte Nationale Qualité Agores
constitue un label qualité globale
pour le service restauration,
délivré par des pairs.
De là, sa pertinence et sa légitimité ».



DEVENIR COLLECTIVITÉ SIGNATAIRE DE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ AGORES

- 1. Vous adressez une lettre de candidature** motivée au Président de la Commission Charte.
- 2. Votre demande est enregistrée.**
La Commission vous invite à renseigner un questionnaire en ligne destiné à évaluer les actions et engagements de la collectivité en matière de qualité du service restauration.
- 3. La Commission analyse votre candidature** et rend son avis dans les trois mois qui suivent. S'il y a lieu, la Commission émet une réserve relative aux points à améliorer.
- 4. Si la Commission valide votre candidature, elle prend contact avec votre référent restauration** pour organiser la signature de la Charte au cours d'un événement local (réunion spécifique), régional (réunion régionale Agores) ou national (Forum Agores) et donner une dimension médiatique à votre engagement.
- 5. La Charte Qualité Agores est accordée pour une année scolaire** et peut être reconduite sur accord de la Commission, après analyse du mémoire technique de la collectivité (bilan d'activité annuel et questionnaire).
- 6. Dans les 3 ans qui suivent l'attribution de la Charte, le service restauration est évalué sur site par la Commission,** afin de valider ou non la reconduction de la démarche. Cette évaluation donne lieu à la remise d'une feuille de route, destinée à aider la collectivité dans sa démarche de progrès.

05



COLLECTIVITÉ SIGNATAIRE... ET APRÈS ?

Depuis la création de la Charte Nationale Qualité Agores en 1998, **plus de 50 collectivités** ont décidé de s'engager pour la promotion d'un service de restauration de qualité. Signer la Charte donne lieu pour la collectivité à **des avantages professionnels.**

06



BÉNÉFICIER D'UNE AIDE TECHNIQUE ET DE SERVICES DÉDIÉS

Les collectivités signataires bénéficient d'un **système de parrainage des professionnels par leurs pairs**, leur permettant d'améliorer la qualité de la prestation globale.

La Charte Qualité Agores s'appuie sur des faits et des critères techniques quantifiables : taux de produits frais, satisfaction des convives, taux de gaspillage alimentaire...

Elle s'inspire également de la norme de service NF X50-220 « Restauration scolaire » portée par Agores. L'obtention de la Charte Qualité Agores constitue donc pour la collectivité et les usagers **une garantie qualité pertinente.**





L'INSCRIPTION DANS LE RÉSEAU AGORES

- **exonération de cotisation** à l'association,
- **code d'accès** dédié pour l'élu signataire,
- **codes d'accès** pour le responsable restauration et ses adjoints,
- accès offert à l'extranet Adhérents sur **www.agores.asso.fr**,
- accès aux **services aux adhérents** : FAQ, réunions régionales, Forum, veille juridique, coordonnées de partenaires locaux...

L'INSCRIPTION DANS LE CLUB DES COLLECTIVITÉS SIGNATAIRES

- fourniture d'un **kit de communication Charte Qualité** pour valoriser la démarche auprès des publics du service restauration
- **promotion des collectivités signataires** via une rubrique dédiée sur le site de l'association : mise en ligne mensuelle d'initiatives qualité, focus sur les signatures de Charte, animation du *Club des collectivités signataires*...
- mise à disposition d'**outils qualité** : Indicateurs de performance, norme de service NF X50-220, tableaux de bord de suivi, guide de tarification...
- diffusion d'un **rapport annuel des résultats des visites de collectivités** pour permettre d'évaluer les services restauration sur la base de données chiffrées objectives.





La Commission Charte Qualité Agores
est composée d'administrateurs
de l'association et de délégués
régionaux et/ou départementaux
charte@agores.asso.fr

AGORES
Association Nationale des Responsables
de la restauration Territoriale
www.agores.asso.fr



L'exigence des professionnels de la restauration territoriale